

## **ĐIỀU KHOẢN VỀ VIỆC NGUNG DỊCH VỤ NƯỚC TRONG NHÀ KHI KHÔNG TRẢ TIỀN**

Bất kể có những điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản Về Việc Ngung Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền này sẽ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ nước trong nhà khi không trả tiền dưới các quy định được nêu ở đây tại Thành Phố Arcata (sau đây gọi là “Thành Phố”). Trong trường hợp có những mâu thuẫn giữa Điều Khoản này và bất kỳ điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản này sẽ chiếm ưu thế.

**I. Việc Áp Dụng của Điều Khoản; Số Điện Thoại Liên Lạc:** Điều khoản này chỉ áp dụng cho dịch vụ nước trong nhà khi không trả tiền và tất cả các điều khoản và thủ tục hiện hành sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước cho mục đích thương mại và công nghiệp. Để được trợ giúp thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và những khả năng thực hiện các giải pháp khác được quy định trong điều khoản này để tránh việc bị ngưng cắt dịch vụ, xin gọi cho Sở Tài Chính của Thành Phố Arcata qua số điện thoại **707-822-5951**.

### **II. Ngung Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền:**

A. Xuất và Thanh Toán Hóa Đơn: Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được gửi đến mỗi khách hàng từng tháng. Các hóa đơn dịch vụ nước đến hạn nộp và có thể được thanh toán ngay sau khi xuất, và sẽ bị quá hạn cũng như bị ngưng dịch vụ nếu không trả trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Có thể chi trả hóa đơn tại Tòa Thị Chính Thành Phố ở số 736 F Street Arcata, CA 95521. Chi trả hóa đơn được thực hiện tại Ô Thu Ngân trong Tòa Thị Chính, và cũng có thể để tiền trả tại thùng đặt ở bên trái ô thu ngân, kế hòm thư ở ngay công ra vào, hay tại bãi đậu xe rìa ở cuối đường đậu xe trung tâm gần với Thư Viện nhất. Việc chi trả cũng có thể thực hiện trực tuyến tại trang web [www.cityofarcata.org](http://www.cityofarcata.org) hay qua điện thoại ở số 707-822-5951. Trách nhiệm của khách hàng là phải đảm bảo tiền thanh toán được thu nhận tại địa điểm chỉ định đúng thời hạn.

B. Hóa Đơn Quá Hạn: Các quy tắc sau đây áp dụng cho khách hàng cư trú có hóa đơn chưa thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn:

1. Thông Báo Quá Hạn: Nếu hóa đơn không được thanh toán vào đúng ngày hay trước bốn mươi lăm (45<sup>th</sup>) ngày sau ngày lập hóa đơn, một thông báo về việc thanh toán quá hạn (“Thông Báo Cuối Cùng”) sẽ được gửi đến khách hàng dùng dịch vụ nước khoảng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngưng cắt dịch vụ có ghi trong Thông Báo Quá Hạn. Cho mục đích của điều khoản này, cụm từ “ngày làm việc” sẽ được dùng để nói về những ngày nào mà Thành Phố Arcata mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà nơi dịch vụ được cung cấp, Thông Báo Quá Hạn cũng phải được gửi đến địa chỉ nhà nhận dịch vụ, đề tên “Người Cư Trú”. Thông Báo Quá Hạn phải bao gồm các điều sau đây:

- a) Tên và địa chỉ của Khách Hàng;
- b) Số tiền thiếu quá hạn;

- c) Ngày phải trả tiền hay thực hiện thỏa thuận thanh toán để tránh việc ngưng cắt dịch vụ;
- d) Ghi rõ quá trình áp dụng việc gia hạn thời gian để trả số tiền thiếu (xem Phần III, bên dưới);
- e) Ghi rõ quy trình xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến việc chậm trễ chi trả (xem Phần IV, bên dưới); và
- f) Ghi rõ quy trình mà khách hàng có thể xin gia hạn, trả góp, giảm bớt hay trả theo lịch trình (xem Phần III, bên dưới).

Thành Phố Arcata mặc khác có thể đưa ra thông báo đến khách hàng về việc ngưng cắt dịch vụ qua điện thoại. Nếu thông báo đưa ra qua điện thoại, Thành Phố phải gửi cho khách hàng một bản điều khoản này và cũng đề nghị thảo luận với khách hàng các cách thức chi trả khác, như có ghi trong Phần III, bên dưới, và các quy trình để được cứu xét và khiếu nại về hóa đơn của khách hàng, như có ghi trong Phần IV, bên dưới.

2. Không Liên Lạc Được Với Khách hàng: Nếu Thành Phố Arcata không thể liên lạc được với khách hàng bằng văn bản (ví dụ như thư thông báo bị gửi trả vì không gửi đến được) hoặc bằng điện thoại, Thành Phố sẽ thật sự nỗ lực đến tận nhà và để lại, hay sắp đặt cách nào để đặt thông báo ở một vị trí thấy rõ ràng, một thông báo cho việc sắp ngưng cắt dịch vụ vì không trả tiền, và một bản điều khoản này.

3. Phí Trễ Hạn: Một mức phí trễ hạn, như được quy định trong biểu phí và phí dụng của Thành Phố, sẽ được tính và thêm vào số tiền nợ chưa thanh toán trong tài khoản của khách hàng nếu số thiếu trong tài khoản không được thanh toán trước ngày Thông Báo Quá Hạn được lập.

4. Hạn Chót Ngưng Dịch Vụ: Thanh toán cho phí dịch vụ nước phải được nhận tại Tòa Thị Chính theo bất kì cách thức nào được nêu ở Phần II ở trên vào ngày được chỉ định trong Thông Báo Quá Hạn. Ngày đóng dấu bưu chính không được tính.

5. Thông Báo về Khoản Tiền Trả Lại: Sau khi nhận trả lại chi phiếu hay hình thức trả tiền khác để thanh toán cho dịch vụ nước hay các phí khác, Thành Phố Arcata sẽ coi như tài khoản chưa được thanh toán. Thành Phố sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho khách hàng và để lại một thông báo việc ngưng cắt nước trong nhà. Dịch vụ nước sẽ bị cúp nếu số tiền trong khoản tiền trả lại và phí của khoản tiền trả lại không được thanh toán vào hạn chót có ghi trong thông báo, hạn chót này sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc nếu một Thông Báo Quá Hạn chưa được cung cấp trước đó, hạn chót này sẽ không quá ngày thứ sáu mươi (60) sau khi xuất hóa đơn cho chi phiếu trả lại.

6. Khoản Tiền Trả Lại Dừng Để Thanh Toán cho Dịch Vụ Nước Bị Ngưng vì Không Trả Tiền:

a) Nếu các khoản phí đã được chấp thuận dùng để thanh toán nhằm khôi phục lại dịch vụ cho một tài khoản đã bị ngưng vì không trả tiền mà bây giờ bị trả lại vì không thể giao dịch, Thành Phố có thể ngưng dịch vụ nước sau ít nhất ba (3) ngày theo dương lịch kể từ ngày có văn bản. Một khi tài khoản của khách hàng được phục hồi, tài khoản sẽ bị đánh dấu trong thời gian một năm cho thấy khách hàng đã từng có việc chi trả chưa đầy đủ.

b) Nếu bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian một năm nói đến ở trên, tài khoản của khách hàng bị ngưng nữa vì không trả tiền, Thành Phố có thể yêu cầu khách hàng phải trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận để phục hồi dịch vụ nước.

C. Trường Hợp Không Được Ngưng Cắt: Thành Phố Arcata không được ngưng cắt dịch vụ nước trong nhà nếu tất các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Khách hàng hay người thuê nhà của khách hàng nộp chứng từ của bác sĩ gia đình chứng nhận rằng việc ngưng cắt dịch vụ nước sẽ (i) nguy hiểm cho tính mạng, hay (ii) gây đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của người sống trong nhà;

2. Thiếu Khả Năng Tài Chính – Khách hàng chứng minh là mình không thể chi trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán nước bình thường. Khách hàng được xem là “không có khả năng tài chính để trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng là: (i) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, SSI/Chương trình Trợ Cấp của Bang hay Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) khách hàng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem đường dẫn này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và

3. Các Thỏa Thuận Chi Trả Khác – Khách hàng sẵn lòng thỏa thuận để trả góp, dàn xếp cách trả khác hay có kế hoạch xin hoãn trả, phù hợp với các điều khoản của Phần III, bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định Các Trường Hợp Cấm Việc Ngưng Dinh Vụ: Khách hàng chịu trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ với các điều kiện ghi trong Phân đoạn (C), phía trên. Để giúp Thành Phố có đủ thời gian xử lý bất kỳ một yêu cầu xin trợ giúp nào của một khách hàng, khách hàng đó nên cung cấp cho Thành Phố các chứng từ cần thiết chứng minh cho vấn đề y tế nêu tại Phân Đoạn (C)(1), thiếu khả năng tài chính nêu tại Phân Đoạn (C)(2) và sự sẵn lòng tham gia vào bất kỳ dàn xếp chi trả khác nêu tại Phân Đoạn (C)(3) càng xa so với ngày dự kiến phải ngưng dịch vụ càng tốt. Sau khi nhận được các chứng từ đó, Giám Đốc Tài Chính hay người được ủy quyền, sẽ

xét duyệt các chứng từ đó và phúc đáp cho khách hàng trong vòng bảy (7) ngày theo dương lịch để hoặc là yêu cầu thêm thông tin, bao gồm các thông tin liên quan đến sự khả thi của các dàn xếp chi trả khác, hoặc là để thông báo cho khách hàng về một cách chi trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Thành Phố sẽ cho phép khách hàng được dự phần. Nếu Thành Phố có yêu cầu thêm thông tin, khách hàng phải cung cấp thông tin yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày theo dương lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu của Thành Phố. Trong vòng năm (5) ngày theo dương lịch kể từ khi nhận được thêm thông tin, Thành Phố sẽ hoặc là báo cho khách hàng bằng văn bản cho biết khách hàng không hội đủ điều kiện theo Phân Đoạn (C), phía trên, hay báo cho khách hàng bằng văn bản về một dàn xếp chi trả khác, và các điều khoản theo sau, tại Phần III bên dưới, mà theo đó Thành Phố sẽ cho phép khách hàng được tham gia. Khách hàng không hội đủ điều kiện nêu trong Phân Đoạn (C), phía trên, phải trả số tiền thiếu, trong đó có bất kỳ số tiền phạt và các phí khác, mà họ đang thiếu Thành Phố xảy ra điều nào trong các điều sau đây xảy ra trễ hơn: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ quyết định của Thành Phố Arcata rằng khách hàng không hội đủ các điều kiện ấy; hoặc (ii) ngày dự kiến sẽ ngưng dịch vụ, như đã có ghi trong Thông Báo Quá Hạn.

E. Quy định Đặc biệt cho Khách hàng Có Thu Nhập Thấp: khách hàng được cho là có mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, SSI/Chương trình Trợ Cấp của Bang hay Chương trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em; hoặc (ii) khách hàng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem đường dẫn này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); Nếu một khách hàng chứng minh được một trong hai hoàn cảnh này, thì những điều sau sẽ được áp dụng:

1. Phí Tái Kết Nối: Nếu dịch vụ đã bị ngưng và được kết nối lại, thì các phí kết nối lại trong giờ làm việc của Thành Phố không thể trội hơn \$50, và phí tái kết nối ngoài giờ làm việc không thể trội hơn \$150. Các phí đó không thể trội hơn phí thực tại để kết nối lại nếu phí đó thấp hơn giới hạn luật định. Giới hạn này có thể được tinh chỉnh hàng năm theo các thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho Mức Trung Bình tại Thành Phố của Mỹ cho Tất Cả Người Tiêu Dùng Đô Thị, Tất Cả các Mục, 1982 – 1984.

2. Ngưng Lãi Suất: Thành Phố Arcata sẽ không áp đặt bất kỳ khoản lãi suất nào cho các hóa đơn quá hạn.

F. Trường Hợp Chủ Nhà-Người Thuê: Các quy trình dưới đây áp dụng cho các căn nhà là hộ gia đình riêng lẻ có đồng hồ riêng, các chung cư cho nhiều hộ gia đình, và khu nhà di động nơi chủ nhà hay người quản lý là khách hàng trên giấy tờ và chịu trách nhiệm cho việc thanh toán hóa đơn nước.

1. Thông Báo Cần Có:

a. Ít nhất trước 10 ngày dương lịch nếu là chung cư nhiều căn hộ hay khu nhà di động, hoặc 7 ngày dương lịch nếu là nhà riêng, trước ngày có thể bị ngưng dịch vụ nước, Thành Phố phải thật sự nỗ lực báo cho người thuê/cư ngụ tại nơi ở với thông báo bằng văn bản cho biết dịch vụ nước sẽ bị ngưng.

b. Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê/cư ngụ biết họ có quyền để trở thành khách hàng nhận hóa đơn cho dịch vụ (Xem Phân Đoạn 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ số tiền hiện bị thiếu quá hạn.

2. Người thuê/Cư ngụ Trở Thành Khách Hàng:

a. Thành Phố Arcata không bị bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người thuê/cư ngụ trừ khi mỗi một người thuê /cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cho dịch vụ cũng như đáp ứng các luật lệ và quy tắc của Thành Phố.

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/cư ngụ chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp sau đó của tài khoản theo như điều Thành Phố đòi hỏi, hoặc (ii) có một cách cụ thể để tuyển lựa ngưng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào không đáp ứng yêu cầu của Thành Phố, thì Thành Phố có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào đã đáp ứng đủ các yêu cầu.

**III. Các Dàn Xếp Chi Trả Khác:** Đối với bất kỳ khách hàng nào hội đủ ba điều kiện theo Phần II (C), phía trên, theo như quy trình được nêu trong Phần II (D), phía trên, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc những dàn xếp chi trả khác sau đây, được Thành Phố tự ý quyết định: (i) trả góp số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (A), bên dưới; hoặc (ii) trả theo kỳ hạn theo Phân mục (B), bên dưới. Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định thay mình sẽ tùy theo sự hợp lý mà chọn dàn xếp chi trả phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và giấy tờ do khách hàng cung cấp và suy xét tình trạng tài chính của khách hàng và nhu cầu cần được thanh toán của Thành Phố.

A. Trả Góp: Bất kỳ khách hàng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II (C), phía trên, như Thành Phố xác nhận, có thể, nếu Thành Phố đã chọn phương cách này, tham gia chương trình trả góp với các điều kiện sau:

1. Điều kiện: Khách hàng sẽ trả số tiền thiếu chưa thanh toán, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phân mục (2) bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như Giám Đốc Tài Chính hoặc người được chỉ định thay mình quyết định. Số tiền thiếu chưa thanh toán, cùng với phí hành chính và mọi khoản lãi nào sẽ được tính, sẽ

được chia cho số tháng trong thời gian trả góp và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào hóa đơn dịch vụ cấp nước hàng tháng tiếp diễn của khách hàng.

2. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Khách hàng phải giữ đúng chương trình trả góp và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Khách hàng không thể xin trả góp thêm trên các khoản phí thiếu chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo chương trình trả góp. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch trở lên hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành Phố có thể ngưng dịch vụ nước cho nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của khách hàng về ý định ngưng dịch vụ.

B. Giải Pháp Chi Trả Kỳ Hạn: Bất kỳ khách hàng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời gian hạn định bình thường và hội đủ ba điều kiện tại Phần II(C) phía trên, như Thành Phố xác định, có thể, nếu Thành Phố chọn cách này, bắt đầu cách trả theo giải pháp kỳ hạn cho số tiền còn thiếu tương ứng với những điều như sau:

1. Thời Hạn Trả: Khách hàng có thể trả số tiền thiếu, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phân Đoạn (2) bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như Giám Đốc Tài Chính hay người được chỉ định thay mình quyết định; tuy nhiên, Giám Đốc Tài Chính hay người thay mặt mình sẽ tùy theo sự hợp lý mà có thể kéo dài thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh khó khăn quá đáng cho khách hàng.

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Đối với bất kỳ giải pháp chi trả kỳ hạn nào đã được chấp thuận, khách hàng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi Thành Phố tùy theo lúc, tượng trưng cho chi phí bắt đầu và điều hành hạn định. Tùy vào quyết định của Giám Đốc Tài Chính hay người được chỉ định thay mình, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp tại Phân mục B.

3. Kỳ Hạn: Sau khi tham vấn với khách hàng và xem xét giới hạn tài chính của khách hàng, Giám Đốc Tài Chính hay người thay mặt mình sẽ lập ra một kỳ hạn mà khách hàng đồng ý. Giải pháp trả kỳ hạn đó có thể cho phép trả một lần định kỳ mà không trùng với ngày trả đã định, có thể cho phép trả mỗi tháng nhiều lần, hay cho phép trả một lần sau nhiều tháng, miễn là trong mọi trường hợp, theo như Phân Đoạn (1) phía trên, số thiếu và phí hành chính sẽ phải trả hoàn tất trong vòng mười hai (12) tháng kể từ khi thiết lập kỳ hạn thanh toán. Kỳ hạn thỏa thuận sẽ được đưa ra bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

4. Tuân Thủ Theo Kế Hoạch: Khách hàng phải giữ đúng theo kỳ hạn thanh toán được thỏa thuận và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Khách hàng không thể xin trả theo kỳ hạn dài hơn đối với các khoản phí chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo kỳ hạn trả góp đã thỏa thuận. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kỳ hạn trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch trở lên hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành Phố có thể ngưng dịch vụ nước cho nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của khách hàng về ý định ngưng dịch vụ.

**IV. Khiếu Nại**: Quy trình dùng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước trong nhà được ghi dưới đây. Một khách hàng bị giới hạn trong ba (3) lần khiếu nại không thành công trong bất kỳ thời hạn mười hai (12) tháng nào và nếu đã đến giới hạn đó, Thành Phố không bị buộc phải cứu xét bất kỳ các khiếu nại nào sau đó do khách hàng hay người thay cho khách hàng ấy đưa ra.

A. Khiếu Nại Lần Đầu: Trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận được hóa đơn dịch vụ nước, khách hàng có quyền khởi xin khiếu nại hay xem xét bất kỳ hóa đơn hay khoản phí nào. Yêu cầu đó phải được lập bằng văn bản và gửi đến Sở Tài Chính tại Tòa Thị Chính. Trong thời gian chờ đợi khiếu nại của khách hàng và sự điều tra sau đó, Thành Phố không thể ngưng dịch vụ nước cho khách hàng.

B. Khiếu Nại Về Việc Thông Báo Quá Hạn: Ngoài các quyền khiếu nại cung cấp tại Phân Đoạn A phía trên, bất kỳ khách hàng nào nhận một Thông Báo Quá Hạn có thể xin khiếu nại hay xem xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Quá Hạn ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày Thông Báo Quá Hạn nếu khách hàng cho rằng hóa đơn có sai sót về lưu lượng nước dùng ghi trong hóa đơn; tuy nhiên, với điều kiện rằng không có khiếu nại hay đơn xin xem xét nào được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào mà đã có một khiếu nại nay xin cứu xét tại Phân Đoạn A phía trên. Bất kỳ sự khiếu nại hay xem xét tại Phân Đoạn B này phải bằng văn bản và phải bao gồm chứng từ hỗ trợ việc khiếu nại hay lý do cho việc cứu xét. Việc khiếu nại hay xin cứu xét phải được gửi đến văn phòng của Thành Phố trong thời hạn năm (5) ngày làm việc. Trong thời gian chờ đợi khiếu nại của khách hàng và sự điều tra sau đó, Thành Phố không thể ngưng dịch vụ nước cho khách hàng.

C. Buổi Điều Trần Khiếu Nại: Sau khi nhận yêu cầu xin khiếu nại và cứu xét tại Phụ phần A hay B phía trên, một ngày điều trần sẽ được sắp đặt nhanh chóng cho Giám Đốc Tài Chính hay người thay mặt cho họ. Sau khi xem duyệt bằng chứng do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ của Thành Phố về các khoản phí nước đang nói đến, Giám Đốc Tài Chính sẽ đưa ra quyết định về tính xác thực của phí nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng đang khiếu nại một bản tóm tắt bằng văn bản của quyết định.

1. Nếu phí nước được xác nhận là có sai sót, Thành Phố sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải

trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được chi trả sau hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh sửa đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng vào ngày làm việc ngay tiếp theo hạn định sáu mươi (60) ngày dương lịch đó; miễn là Thành Phố gửi cho khách hàng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1) phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối áp dụng được.

2. (a) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi Giám Đốc Tài Chính đưa ra quyết định. Vào lúc quyết định của Giám Đốc Tài Chính được đưa ra, khách hàng có thể có quyền khiếu nại thêm trước Hội Đồng Thành Phố. Mọi khiếu nại này phải được nộp bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày dương lịch sau khi Giám Đốc Tài Chính đưa ra quyết định nếu khiếu nại hay việc xin cứu xét đó là khiếu nại lần đầu tại Phân Đoạn A phía trên, hay trong vòng ba (3) ngày dương lịch nếu việc khiếu nại hay xin cứu xét là sự khiếu nại về Thông Báo Quá Hạn tại Phân Đoạn B phía trên. Việc điều trần khiếu nại sẽ diễn ra tại lần họp thường kỳ kế tiếp của Hội Đồng Thành Phố, trừ khi khách hàng và Thành Phố đồng ý một ngày nào đó trễ hơn.

(b) Đối với việc khiếu nại lần đầu tại Phân Đoạn A phía trên, nếu khách hàng không khiếu nại đến Thành Phố kịp lúc, khoản phí nước đang đề cập đến sẽ đến hạn ngay lập tức và phải trả. Trong trường hợp khoản phí không được trả đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau ngày trong hóa đơn ban đầu thì Thành Phố sẽ đưa ra Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1) phía trên, và có tiếp tục cân nhắc khả năng ngưng dịch vụ cho nhà của khách hàng.

(c) Đối với việc khiếu nại về Thông Báo Quá Hạn tại Phân Đoạn B phía trên, nếu khách hàng không khiếu nại đến Thành Phố kịp lúc, thì dịch vụ nước cho nhà có thể bị ngưng theo thông báo bằng văn bản hay điện thoại cho khách hàng mà được đưa ra ít nhất hai mươi bốn (24) tiếng sau khi điều nào trong các điều sau đây xảy ra trễ hơn: (i) đến hạn của sáu mươi (60) ngày dương lịch có ghi trong Thông Báo Quá Hạn; hay (ii) thời gian khiếu nại đã mãn.

3. Khi có yêu cầu về một phiên điều trần với Thành Phố, yêu cầu này phải ở dạng văn bản và gửi đến văn phòng Thành Phố. Khách hàng sẽ phải trực tiếp đến trước Hội Đồng và trình bằng chứng và lý do vì sao phí nước trong hóa đơn đang đề cập đến không đúng. Hội Đồng sẽ xem xét bằng chứng do khách hàng trình lên, cũng như thông tin trong hồ sơ của Thành Phố liên quan đến các phí nước đang nói đến, và đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí nói đến đó.

- a) Nếu Hội Đồng xác định phí nước đang đề cập đến có sai sót, số nợ trong tài khoản của khách hàng sẽ được chỉnh sửa thành khoản phí chính xác. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi khoản phí chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng vào ngày làm việc ngay tiếp theo hạn định sáu mươi (60) ngày dương lịch đó; với điều kiện Thành Phố gửi cho khách hàng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1) phía trên. Dịch vụ nước sẽ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, và bất kỳ và các phí tái kết nối dịch vụ nào áp dụng được phải được trả toàn bộ.
- b) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn kỳ và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Hội Đồng đưa ra. Trong trường hợp khoản phí không được trả toàn bộ trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau ngày của hóa đơn ban đầu, thì Thành Phố sẽ đưa ra Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1) phía trên, và có tiếp tục cân nhắc khả năng ngưng dịch vụ cho nhà của khách hàng.
- c) Các khoản phí tính dư sẽ được ghi lại trong hóa đơn định kỳ lần tới dưới dạng tín dụng cho khách hàng, hay hoàn trả trực tiếp lại cho khách hàng, tùy quyền quyết định của Hội Đồng Thành Phố.
- d) Dịch vụ nước cho bất kỳ khách hàng nào cũng không được phép ngưng vào bất cứ thời điểm nào trong khi sự khiếu nại của khách hàng đến Thành Phố hay Hội Đồng Thành Phố đang chờ xử lý.
- e) Quyết định của Hội Đồng là cuối cùng và không thay đổi.

**V. Phục Hồi Lại Dịch Vụ:** Để phục hồi và tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng vì không trả tiền, khách hàng phải trả Phí Tái Kết Nối dịch vụ do nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố quy định, tuân theo mức giới hạn được nêu trong Phần II(E)(1) phía trên. Thành Phố sẽ cố gắng để kết nối lại càng sớm càng tốt theo tính khả thi để thuận tiện cho khách hàng. Thành Phố sẽ thực hiện sự kết nối trễ nhất là cuối ngày làm việc kế tiếp khi khách hàng có yêu cầu và trả mọi khoản Phí Tái Kết Nối liên quan nào nếu có.